

Año III, No.05 Enero-Junio 2015

ISSN: 2395-9029

PROYECTOS INSTITUCIONALES Y DE VINCULACIÓN



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FIME

FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA

ACTUALIZACIONES DE CLIENTES BLACK

Autor: Jessica Judith Reyes Guillen, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Nuevo León, Monterrey, México

**M.C. María Blanca Elizabeth Palomares, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Nuevo León, Monterrey, México,
mbpalomares@yahoo.com.mx**

Dr. Arturo Torres Bugdud, Subdirector de Planeación Estratégica, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Nuevo León, Monterrey, México, atorres85@hotmail.com

RESUMEN.

En este trabajo se habla de la importancia que tiene el que una empresa cuente con un sistema de tecnologías de información lo cual se considera muy útil para lograr mejoras en los departamentos que ofrezcan servicios de comunicación empresarial tal como servicio al cliente, puesto a que se realizaron unos estudios y como resultado comprendimos que se necesita empezar a trabajar en esto ya que debido a que en la actualidad se considera requisito que los profesionistas relacionados con el ámbito de tecnologías de información sepan apreciar y digerir rápidamente la información, para poder lograr una comunicación más eficiente entre los empleados y consumidores tanto con el cuerpo docente de la empresa, así como esforzarse en tener un amplio conocimiento de la empresa a la que van a aplicar los programas de mejora con relación a tecnologías de información.

PALABRAS CLAVE: servicio al cliente, tecnologías de la información.

ABSTRACT.

This project talks about the importance of a company has a system of information technology systems which is considered very useful for improvements in the departments offering business communication services such as customer service, since it is conducted some studies and as a result realized is necessary to start working about this because today is considered a requirement that the professionals related to the field of information technologies can appreciate and quickly digest the information, to achieve communication most efficient among employees and consumers with both the faculty of the company and strive to have a broad knowledge of the company in which will implement improvement programs concerning information technologies.

KEYWORDS: customer service, information technology systems.

INTRODUCCIÓN.

En el presente proyecto se muestra la aplicación de los conocimientos adquiridos, y llevados a la práctica, con énfasis en la elaboración de una propuesta de mejora en el ámbito de las tecnologías de la información y servicios de comunicación empresarial, según la autora Karen Hassein (2013) nos expone que los profesionales de la seguridad informática hoy en día necesitan aprender rápidamente, comunicarse con mayor eficacia, saber más acerca de la empresa, y aplicar las capacidades de la tecnología al negocio (Revista Forbes). Pero hasta hace poco tiempo, todo lo necesario para sobrevivir en este campo era una dosis de visión tecnológica, una inyección de creatividad para proteger y resolver problemas de la red, y defenderse de los ataques.

En la actualidad, el papel de estos ejecutivos ha evolucionado más allá de la mera habilidad técnica, y ahora incluye ser consultor, educador, investigador; tener una visión amplia del negocio y además ser un defensor de los datos. Su éxito radica en que la seguridad debe convertirse en un socio de negocio que le ayude a crecer en busca de nuevas oportunidades para habilitar las operaciones de la empresa.

Tal es el caso de Alestra la cual es una empresa 100% mexicana enfocada en sus inicios al mercado de telecomunicaciones; y que desde 2007 ha dirigido su enfoque de negocio hacia el desarrollo de soluciones de Tecnologías de Información en México. Con una inversión anual superior a 1,000 millones de pesos, Alestra provee Tecnologías de la Información y servicios administrados de comunicación al sector empresarial. Recientemente, Alestra anunció su inversión en proyectos de infraestructura de acceso tanto a nivel nacional como metropolitano.

Esta inversión le permitirá a la compañía extender su cobertura a más de 17 mil km de fibra óptica en México. Su portafolio incluye Centro de procesamiento de datos, Aplicaciones en la Nube y Seguridad, así como Verticales para los sectores Salud, Educación, Gobierno y Finanzas. Además ofrece consultoría para diseño y administración de soluciones complejas que integran las Telecomunicaciones y la Informática (TI). Entre sus competidores se encuentran Axtel y Telmex, y sus principales aliados son Aspect, Cisco, Fortinet, IBM, Polycom, SAP, Symantec, entre otros.

Este proyecto se lleva a cabo en forma conjunto con la FIME en su programa de servicio social que hace posible vincular a los alumnos con organismos, dependencias y empresas en donde, como parte de una responsabilidad social, se diseña, elabora e implementan herramientas que se han adquirido durante la formación integral de los estudiantes. Asimismo, se anexan las evidencias del trabajo que se está realizando para que la empresa pueda contar con un instrumento que le permita poder efectuar un mejor servicio al cliente, específicamente se tiene un área de oportunidad al documentar sus servicios con apoyo de una memoria técnica, con el fin de contar con la información necesaria para tomarla como referencia en futuras modificaciones o actualizaciones durante la fase de implementación y entrega de cada uno de los servicios proporcionados en los sitios del cliente.

DESARROLLO.

El área que se analiza es el área de Administración de proyectos enfocado en la elaboración de memorias técnicas donde se documenta y explica los servicios que ofrece la empresa. Este trabajo tiene como objetivo la actualización de la memoria técnica de la empresa para mantener la información de los clientes denominados “Black” al día con los servicios con los que la empresa, Alestra, cuenta.

La implementación del nuevo sistema trae mejoras a los usuarios de la empresa, ya que mejora la interacción del usuario con la interfaz, los errores se corrigen, y lo más importante, las pérdidas entre la documentación y explicación de los servicios se resolvieron haciendo que los problemas entre los clientes y nosotros la empresa hayan sido disueltos.

Planteamiento del Problema

El problema que se presenta es que las memorias no se actualizan constantemente. En el área se encuentran laborando seis Analistas de memorias Técnicas, dos practicantes y la jefa de memorias técnicas. Se cree que el problema parte de que las diferentes áreas no informan sobre los cambios que ha tenido el cliente o las notificaciones que llegan al área se dejan para después y finalmente no se actualizan.

La solución que se plantea es asignar un ingeniero focalizado que conozca perfectamente al cliente y se encuentre al tanto de los servicios que Alestra ofrece. Asimismo, asignar a un ejecutivo de cuenta que conozca los contactos involucrados en los proyectos del cliente. Se buscara el apoyo de estas personas para la actualización de la Memorias Técnicas para hacer una investigación profunda de los servicios con los que cuenta, los proyectos que están en puerta y los cambios que hay o están por pasar.

JUSTIFICACIÓN.

Para Alestra el tener satisfecho al cliente con el servicio es de suma importancia. Por lo que la actualización de las memorias técnicas será de gran ayuda para que el cliente este enterado de cómo se encuentra actualmente la red de su empresa, además de facilitar la interpretación de los servicios.

Esquema de Trabajo

Primera fase: La jefa de memoria técnica asignará a cada uno de los analistas de memorias técnicas los clientes con los cuales trabajaran a lo largo del proyecto, el objetivo siendo actualizar completamente a los clientes denominados “black”. La primera fase para obtener la actualización de las Memorias técnicas es agendar juntas con los ingenieros focalizados y ejecutivos de cuenta para conocer los últimos cambios sobre los clientes. Dichas juntas requieren varias sesiones y se prevén 4 aproximadamente en las cuales habrá un intercambio de información por parte de los involucrados, y con lo cual se lograra hacer un “match” de la información obtenida por ambas partes. Para el mes de mayo el analista deberá estar en el proceso de actualización de la Memoria.

Segunda fase: La segunda fase es la parte larga del proyecto y consta de la elaboración de la memoria, así como de la actualización y validación de los datos de los servicios. En esta fase también se requerirá juntas o conferencias para revisar los avances de la memoria técnica. El analista de memorias técnicas elaborará planes de trabajo con el apoyo del encargado del departamento de memorias técnicas para usando la herramienta MS Project. El encargado del área realizará juntas semanales para revisar los avances de las memorias realizadas por el equipo de trabajo así como escalaciones según se requiera.

Tercera fase: Algunos terminaran antes que otros dependiendo de la carga de trabajo, o de las memorias asignadas. El analista de memorias técnicas tiene el compromiso de terminar la actualización de la Memoria Técnica en la fecha indicada en su plan de trabajo. Las memorias tendrán que ser validadas por el ingeniero focalizado, ejecutivo de cuenta y de Administración de Proyectos. El proyecto tiene como fecha final para actualización el mes de diciembre donde las memorias técnicas de los 20 principales clientes deben estar listas.

METODOLOGÍA.

Fase	Descripción
<u>Recopilación de información</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de clientes a analistas de MT • Juntas con Ing. Focalizado y Ejecutivo de cuenta. • Revisión de Memoria Técnica anterior • Intercambio de información • Se le proporcionara al analista de MT un documento el cual contenga los servicios con los que cuenta el cliente para interpretarlos en el documento.
<u>Actualización de la Memoria</u>	<ul style="list-style-type: none"> • El analista de MT relacionara los servicios que encuentre en el archivo que se le proporcione previamente y los servicios que encuentre en la web de Alestra. • Buscará el apoyo del Ing. Focalizado y/o • Ejecutivo de cuenta en caso de dudas. • Juntas para ver el avance en la MT
<u>Validación de Memoria Técnica</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizara una junta final para que el Ejecutivo de Cuenta y el Ing. Focalizado revisen la memoria y le den el visto bueno. • Después de la validación del Ing. Focalizado se enviara a validar con el director de Operaciones y Sistemas • Por último se presentara la MT con el cliente.

DISCUSION DE RESULTADOS.

Los resultados de esta mejora en el área, son primeramente con la validación del documento de Memoria Técnica del Ing. Focalizado y Ejecutivo Black del cliente. Posterior a esta validación, el Director de Operaciones y Servicios nos daría el VoBo de los 20 Clientes Black.

Por cuestiones de políticas de seguridad, no se pueden mostrar los datos VoBo por parte del Coordinador de Operaciones de la empresa, pero se realizó una encuesta a los involucrados para conocer su punto de vista de esta mejora al área. Dicha encuesta se muestra en la sección de Anexos en este trabajo. Debido a que el proyecto continúa utilizándose como una herramienta que pudiera ser adoptada por la empresa, en una etapa posterior se entregarán los resultados y los beneficios del proyecto.

CONCLUSIONES.

Gracias a la participación de los estudiantes en programas de vinculación con el sector productivo, profesores, investigadores y alumnos han permitido demostrar a la sociedad que la educación universitaria cumple con su compromiso ante ella.

BIBLIOGRAFÍA.

Hassine, K. (2013). Administración de sistemas: reto informático de décadas. Marzo, 2015, Revista Forbes. Disponible en: <http://www.forbes.com.mx/administracion-de-sistemas-reto-informatico-de-decadas/>

ANEXOS.

• Encuesta realizada al equipo de memorias técnicas para conocer los resultados de la mejora aplicada:

1. ¿Crees que la mejora que se implemento tiene impacto en el futuro?

A) Si

B) NO

C) TAL VEZ

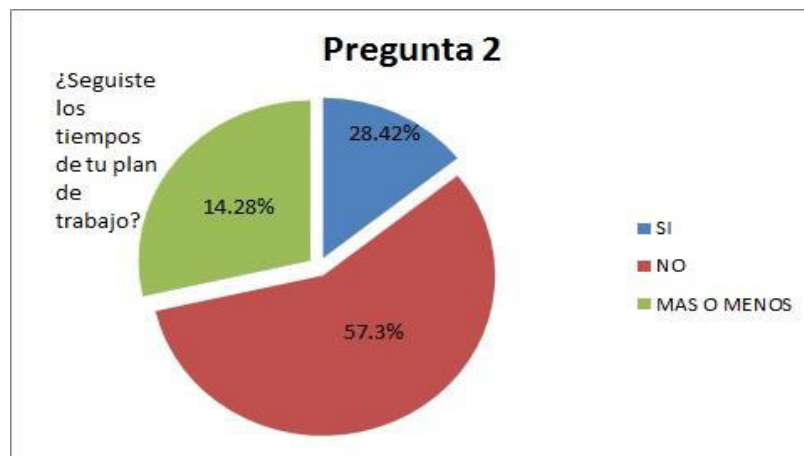


2. ¿Seguiste los tiempos de tu plan de trabajo?

A) SI

B) NO

C) MAS O MENOS

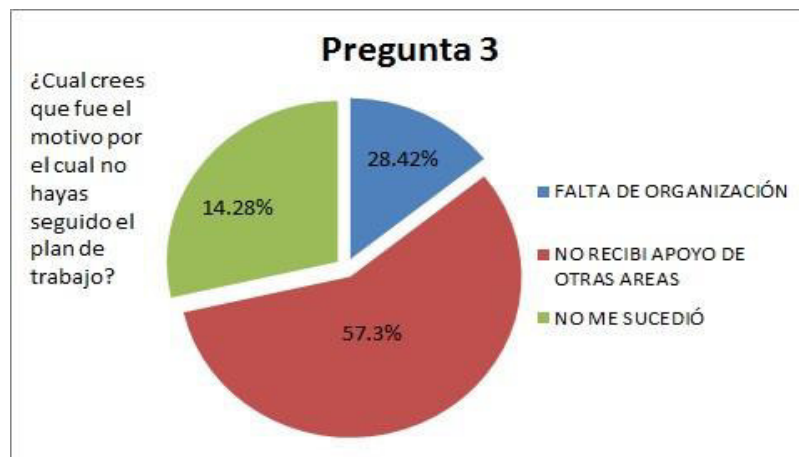


3. ¿Cuál crees que fue el motivo por el cual no hayas seguido el plan de trabajo?

A) Por falta de organización

B) Falta de apoyo de otras áreas

C) Si lo seguí

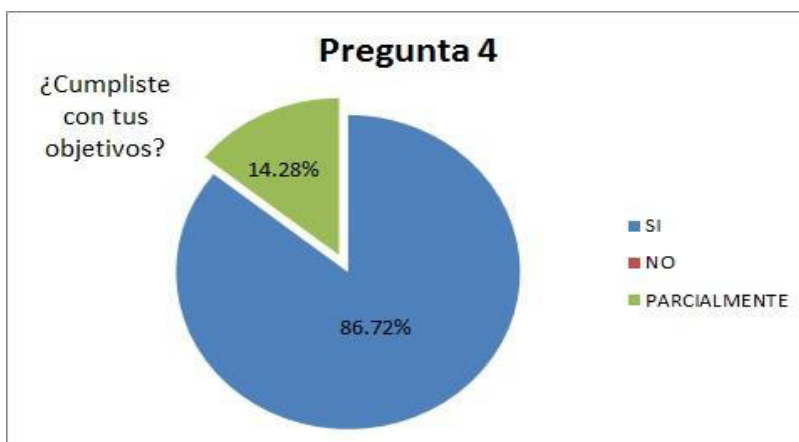


4. ¿Cumpliste con tus objetivos?

A) SI

B) NO

C) PARCIALMENTE

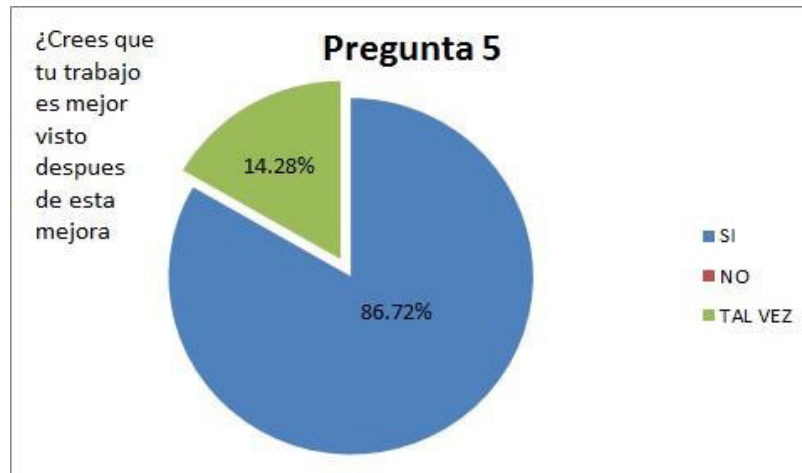


5. ¿Crees que la mejora que se realizó fue importante?

A) SI

B) NO

C) TAL VEZ

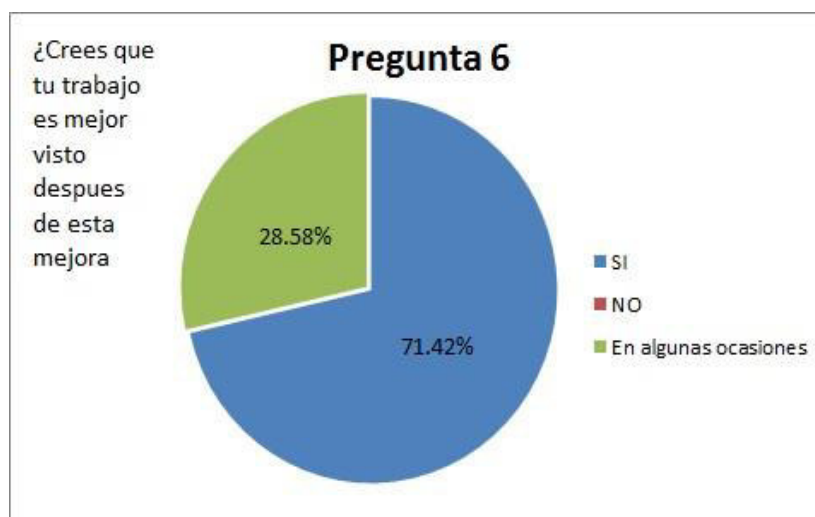


6. ¿Crees que tu trabajo es mejor visto después de esta mejora?

A) SI

B) NO

C) EN ALGUNAS OCASIONES



• Plantilla del documento de memoria técnica

[Memoria Técnica]

<Pegar_logo_del_cliente>

Administración de Proyectos

Aprobado por:

Alestra

Cliente

Alestra – Información Restringida

Pág. 1 de 14

[Índice]

Índice General	
1. Antecedentes	3
2. Versiones	3
3. Alcance	3
4. Objetivo de la Memoria Técnica	3
5. Cuenta Cliente	4
6. Contactos Responsables del Proyecto	4
7. Información del Sitio	5
8. Equipo Administrado	5
9. VPN Dedicado Administrado	6
10. Perfil QoS	6
11. Servicio Local y Larga Distancia	7
12. Diagramas de Conexión	8
13. Pruebas del Servicio	9
14. Cuentas de NMI	9
15. Smart Web	10
16. e-Customer	10
17. Atención a Clientes	11
18. Llaves de Servicio	12
Índice de Tablas	
Tabla 1. Control de Versiones	3
Tabla 2. Contactos Responsables del Proyecto	4
Tabla 3. Información del Sitio	5
Tabla 4. Equipo Administrado	5
Tabla 5. VPN Dedicado Administrado	6
Tabla 6. Perfil QoS	6
Tabla 7. Servicio Local y Larga Distancia	7
Tabla 8. Llaves de Servicio	12
Índice de Figuras	
Figura 1. Diagrama de Conexión	8
Figura 2. Matriz de Escalamiento	11
Índice de Anexos	
Anexo A. Pruebas del Servicio	13
Anexo B. Configuraciones	13

Alestra – Información Restringida

Pág. 2 de 14

[Contenido]

1. Antecedentes

<Pegar_antecedentes_del_proyecto>

2. Versiones

VERSIÓN	REALIZÓ	AUTORIZÓ	FECHA DE ENTREGA	COMENTARIOS
				Versión Final

Tabla 1. Control de Versiones

3. Alcance

<Pegar_alcance_del_proyecto_DTI_o_Charter>

4. Objetivo de la Memoria Técnica

Documentar la fase de implementación y entrega de cada uno de los servicios proporcionados en los Sitios del Cliente con el fin de contar con la información necesaria para tomarla como referencia en futuras modificaciones o actualizaciones.

5. Cuenta Cliente

La Cuenta Cliente de <Nombre_del_cliente> es <Número_de_cuenta>.



Alestra – Información Restringida

Pág. 3 de 14

6. Contactos Responsables del Proyecto

CONTACTO COMERCIAL CLIENTE			
Nombre:	Nombre	ApellidoPaterno	ApellidoMaterno
Domicilio:	Calle #	Colonia	C.P. Municipio Estado
Teléfono:	(000) 000 0000		
Correo electrónico:	xxxx@xxxxxx		
CONTACTO TÉCNICO CLIENTE			
Nombre:	Nombre	ApellidoPaterno	ApellidoMaterno
Domicilio:	Calle #	Colonia	C.P. Municipio Estado
Teléfono:	(000) 000 0000		
Correo electrónico:	xxxx@xxxxxx		
EJECUTIVO DE CUENTA ALESTRA			
Nombre:	Nombre	ApellidoPaterno	ApellidoMaterno
Teléfono:	(000) 000 0000	Ext. 0000	
Correo electrónico:	xxxx@alestra.com.mx		
CONSULTOR TÉCNICO ALESTRA			
Nombre:	Nombre	ApellidoPaterno	ApellidoMaterno
Teléfono:	(000) 000 0000	Ext. 0000	
Correo electrónico:	xxxx@alestra.com.mx		
ADMINISTRADOR DE PROYECTOS ALESTRA			
Nombre:	Nombre	ApellidoPaterno	ApellidoMaterno
Teléfono:	(000) 000 0000	Ext. 0000	
Correo electrónico:	xxxx@alestra.com.mx		
EJECUTIVO PLATINO ALESTRA			
Nombre:	Nombre	ApellidoPaterno	ApellidoMaterno
Teléfono:	(000) 000 0000	Ext. 0000	
Correo electrónico:	xxxx@alestra.com.mx		

Tabla 2. Contactos Responsables del Proyecto



Alestra – Información Restringida

Pág. 4 de 14

10.VPN Dedicado Administrado

La red privada virtual es una solución de conectividad que permite establecer una conexión confiable y segura para comunicar a dos o más sitios ubicados en la misma o en diferentes ciudades, en un ambiente de red en el que todos los sitios puedan comunicarse entre sí.

SITIO	HOSTNAME	IP WAN	IP DE GESTION	LAN DATOS	LLAVE DE SERVICIO

Tabla 5. VPN Dedicado Administrado

11.Perfil QoS

QoS o Calidad de Servicio (Quality of Service) son políticas que garantizan la calidad de transmisión de información en un tiempo dado. Es especialmente importante para ciertas aplicaciones tales como la transmisión de voz, datos y video.

SITIO	ANCHO DE BANDA	REAL TIME VOICE %	DATAPLUS %	DATA NORMAL %	DEFAULT %

Tabla 6. Perfil QoS



Alestra – Información Restringida

Pág. 7 de 14

12.Servicio Local y Larga Distancia

El Servicio de Telefonía Local y Larga Distancia de Alestra pone a disposición de todas las personas de su organización la posibilidad de realizar llamadas locales y de larga distancia a través de la red inteligente de alta tecnología de Alestra, la cual permite optimizar la inversión en telefonía y aumentar su productividad.

SITIO	INSTANCIA	NUMERO DE E1'S	LLAVE DE SERVICIO

Tabla 7. Servicio Local y Larga Distancia



Alestra – Información Restringida

Pág. 8 de 14